服务说明：面向个人消费者的安装服务(含上门客户培训)

简介

戴尔™提供系列化的安装服务以满足客户需求。本文档(“服务说明”)所概括的安装服务是对含上门客户培训的个人消费者安装服务(“含上门培训的消费者安装服务”)的说明。该服务旨在满足不同的客户需求。

服务概述

安装
本文档(“服务说明”)详细阐述了戴尔面向个人消费者的安装服务(含上门培训)所包含的服务内容。

含上门培训的消费者安装服务包括：

- 全部已接收产品的验证
- 新系统的外部质量检查
- 新系统的安装
- 最多 3 种现有外围设备与新系统的连接(与本地打印机的连接亦视为外设连接)，以及
- 将新系统的包装材料搬运到客户指定的现场位置
- 客户培训(只有在提供上门安装服务不足 1 小时的情况下才提供该项服务)
    a. 培训服务应包括对系统功能 15 分钟的简要介绍，内容包括显示器(设置)、键盘、鼠标、电源开关及配电系统等各种设备的功能与操作。
- 完成上述客户培训之后，还将提供为期 1 小时的客户培训课程。

安装/培训服务仅限于面向安装下列操作系统的系统

- Windows 2000 Professional
- Windows NT 4.0
- Windows XP Standard
- Windows XP Professional
- Windows ME
- Windows 95 (OSR1, Summer Release,
- Windows 98 和 98 Second Edition 以及 OSR 2.x)

上述服务面向 Dell™ Dimension™ 台式机、Inspiron™ 笔记本电脑和 Precision™ 工作站提供。外设连接是指将组件接入新的戴尔系统并安装客户提供的驱动程序。本服务说明文档所介绍的服务周一至周五按客户当地正常工作时间(早 8 点到晚 5 点)提供，周末和节假日除外，但经双方同意，可破例另行安排服务时间。本服务说明文档概述了服务步骤和客户责任。

若需要戴尔或戴尔指定的服务供应商执行本服务说明规定范围之外的服务或操作，戴尔将要求经核准的变更控制表。相关操作及收费将由变更控制表或客户工作说明规定。

个人消费者安装服务(含上门培训)不提供的服务内容：

a. 产品或应用程序的卸载或重新安装，或任何本服务说明文档中未明确说明的其他服务内容
b. 除本服务说明文档所明确列出的服务项目之外的任何软件应用程序的安装或配置
c. 数据恢复或迁移
d. 键盘、鼠标和/或打印机等已安装无线设备的重新配置
e. 第三方系统的保修服务或支持

f. 应用程序安装脚本
g. 软件应用程序、非预装微软操作系统、软件兼容性问题或病毒的修复
h. 互联网连通性故障维修或其它任何时间超过二十(20)分钟的任务
i. 网络打印机安装或网络文件共享映射
j. 任何类型的服务器或路由器配置
k. 静态 IP 地址的配置
l. 系统网络连接
m. 应用程序的迁移
n. 灾难恢复(如软件应用程序，重新装载数据)
o. 终端用户 MS-Windows 桌面的定制，包括桌面图标、文件夹，以及本服务说明未明确规定的非商用应用程序的配置
p. 客户要求的系统移除或卸载
q. 本服务说明未明确规定的任何操作

客户责任：

A. 戴尔技术人员抵达现场进行安装之前：

1. **完成受影响系统上全部数据和软件的备份。戴尔对数据和软件的丢失或恢复不承担任何责任。**
2. 所有待安装的设备必须位于执行安装操作所在的区域(工作间/工作台)
3. 接收戴尔发送的新设备
4. 确认所有必需的线路已安装完毕，且已提供充足的电源插座
5. 确认已为指定服务提供充足的空间
6. 为戴尔提供全部必需的机器命名指令

B. 上门安装期间：

1. 提供与戴尔技术人员合作的单联系人责任制。确定该联系人能够帮助戴尔技术人员获得完成任务所必需的相关信息
2. 为服务提供安全、合适的工作环境
3. 在服务执行期间，提供适当的建筑进出许可(设备需要在不同楼层之间搬运时还应提供电梯)、安全护送以及停车场使用权(免费)
4. 在同一建筑内安排指定的废品站，并通知戴尔

支持流程：关键服务步骤：

现场操作：
戴尔授权的技术人员将执行下列现场操作：

1. 戴尔技术人员将遵守客户公布的现场规章
2. **工作台位置：**新的戴尔计算机将按要求从本地仓库搬运到客户机构的适当位置。但戴尔技术人员不负责计算机的跨楼层搬运
3. 现场安装：
   a. 检查全部包装和组件，确保产品的完整性及是否与发货清单相符
   b. 核实客户提供的物理地点及电力的可用性
   c. 核实产品服务标签(序列号)是否与发货清单匹配
   d. 拆卸戴尔系统与组件的包装
   e. 开箱，并将全部外设(键盘、显示器(1)、鼠标等)安装并连接到台式机/笔记本/工作站
   f. 接通系统电源，执行初次启动
   g. 检查系统是否显示操作系统登陆屏幕(适用时)
   h. 若出现任何错误，请联系戴尔技术部门支持准备进行维修。若发现硬件故障，戴尔技术支持部门将提供派遣服务
   i. 将全部安装包装清理到客户指定的位置(直接安装地点内)或与客户协商，由客户自行清理

4. **外围设备的重新连接**

外围设备的重新连接服务如下：

a. 重新连接最多三种本地附加的可兼容外围设备
b. 使用客户提供的驱动程序或软件包，为上述不超过三种外围设备提供支持
   I. 本地打印机
   II. 扫描仪
   III. 调制解调器
   IV. 网络摄像机
   V. 手柄
   VI. CD 刻录机、DVD-ROM 或 DVD 刻录机(仅限外置)
   VII. 多合一(打印机、扫描仪、复印机、传真机)

由于可能出现的兼容性问题，戴尔不保证外设的正常运行。

5. **安装结束之后技术人员将**
   a. 确认系统运行正常

现场培训操作

a. 戴尔或戴尔服务供应商将为客户提供关于 PC 基本操作的总体说明，即，如何安装软件，如何创建、重命名、移动、复制和删除文件和文件夹/目录。
b. 戴尔或戴尔服务供应商将为客户演示操作系统捆绑的应用程序(如 Microsoft 写字板、系统还原等)的基本用法。
c. 戴尔或戴尔服务供应商将为客户演示操作特定应用程序(如 Microsoft Word、Microsoft Excel、Microsoft Access 和 Microsoft Frontpage 等)的基本用法。
d. 戴尔或戴尔服务供应商将教授客户关于 Internet Explorer 和 Outlook Express 的进阶使用，如在不依赖防病毒软件的情况下避免病毒侵害的技巧。
e. 戴尔或戴尔服务供应商将教授客户如何在适当的操作系统配置下使用防病毒软件，以最小化病毒和恶意攻击的侵害，并实现防火墙软件的有效利用。

其它重要信息

机密性或专有权利主张。客户应允诺，任何提供或发送至戴尔(通过电话、邮件或其它方式)的信息或数据非客户机密或专有。

本服务说明服从客户与戴尔签署的更高级别协议的条款、条件，并作为其补充。在此类协议不存在的情况下，本文将受戴尔标准的销售、服务和技术支持条款和条件的限制并作为其补充，后者可致函索取或访问 www.dell.com/ap/services/T&C获得。在本文与此类条款或条件相抵触时，应以本文为准。戴尔有权对本文及其描述的产品和服务随时进行增补或修改，恕不另行通知。

